Um curso rápido em como escrever documentos técnicos

Nancy Halligan

Dicas preciosas para quem gera documentos técnicos

Não há nenhuma razão porque a escrita (o texto) técnica, usada em manuais de produto, manuais de treinamento, relatórios, etc, não deve ser vívida e interessante. O desafio real que o autor ou instrutor tem é expressar idéias complexas de uma maneira simples. Freqüentemente a escrita técnica tem um flat style tornando os documentos difíceis e tediosos de ler. Não há nenhuma razão porque a escrita técnica não deve ser vívida e interessante. Como em todo texto bem escrito, você deve colocar sua mensagem em português claro e evitar palavras complexas, acrônimos, jargão e verbos passivos. Você deve também manter curto o comprimento médio das sentenças usadas. O desafio real na escrita técnica é expressar idéias complexas. Siga minhas dicas abaixo para ajudar a melhorar seus relatórios, manuais, etc.

1. Entendendo o tipo de texto técnico que você está escrevendo.

Relatórios técnicos costumam ser apresentados em várias formas e tamanhos, mas todos têm o mesmo objetivo de passar claramente uma informação. Decidir que tipo de documento você necessita escrever é uma primeira etapa importante porque influencia sua abordagem do assunto.

Por exemplo, os seguintes documentos precisam de abordagens diferentes.

Relatórios com Resultados de Pesquisa

Estes documentos descrevem o trabalho feito para recolher a informação no laboratório ou no campo. Podem ser simples registros ou dados ou podem ser mais completos e incluir: o problema ou o assunto examinado, o método ou o equipamento usado, os dados coletados e as implicações resultantes.

Relatórios De Informação Técnica Simples

Este documento explica um assunto técnico. Não tem nenhum objetivo a não ser certificar-se que os leitores compreenderam claramente o tópico. Por exemplo, um relatório técnico sobre um investimento no mercado de futuros, explicaria provavelmente como o mercado evoluiu, como funciona, os termos especializados e assim por diante. Um relatório técnico simples, para informação, não expressa um ponto de vista sobre os méritos de investir no mercado nem tem recomendações.

Especificações Técnicas

As especificações consistem tipicamente nas descrições das características, dos materiais, dos usos e dos funcionamentos de um novo produto. As boas especificações devem se concentrar em gráficos, dados e ilustrações em vez de descrições escritas. Pense em um pedido de patente como um bom exemplo.

Relatórios Técnicos De Avaliação

Relatórios da avaliação, chamados às vezes relatórios de praticabilidade, apresentam a informação técnica de uma maneira prática e lógica para decidir-se se algo é possível. Por exemplo, um relatório técnico de avaliação sobre implantar uma Intranet para uma empresa, examinaria se isso seria possível, definiria as etapas necessárias e indicaria todos os problemas. O relatório não recomenda se a empresa deve implantar sua própria Intranet.

Relatórios Técnicos De Recomendação

Estes relatórios conduzem à recomendações específicas. Ele é montado sobre o relatório de avaliação e chega a recomendações específicas, para ajudar ao responsável pelas decisões, a adotar a melhor solução. Naturalmente, alguns relatórios têm, freqüentemente, ambos os relatórios de avaliação e recomendação englobados num só.

Manuais técnicos e instruções

Aqui a ênfase está em como usar dispositivos (aparelhos), equipamento ou programas de computador. A tarefa aqui é escrever procedimentos passo a passo que qualquer um pode compreender e seguir.

2. Escreva seu objetivo específico

Pergunte-se “porque eu estou escrevendo?” e “o que eu estou tentando conseguir?” Se você não souber, as possibilidades de escrever boas especificações técnicas são remotas. Se você definir seu objetivo, você pode então comparar toda a informação, argumentos e recomendações com esse objetivo. Por exemplo, você pôde escrever um relatório sobre o software “FIREWALL”, mas seu objetivo é diferente se você necessitar escrever um sumário de uma página ou uma especificação técnica de 100 páginas.

Se você definir seu objetivo como:

Objetivo: *Explicar como o software* “FIREWALL” *protege os dados da empresa.*

Com este objetivo em primeiro plano na sua mente, você pode decidir-se na informação mais relevante. Você pôde decidir-se por:

- Excluir alternativas ao software “FIREWALL”.
- Excluir uma revisão de diferentes pacotes (fabricantes) de software “FIREWALL”.
- Reforçar a informação específica da companhia que tem mais risco.
- Verificar o custo de introduzir o software comparado ao custo de perder dados.
- Descrever o resultado do worst-case (o que de pior pode acontecer).
- Examinar as informações técnicas a superar, para usar o software “FIREWALL”.

Estabelecer seu objetivo deve ser a primeira etapa em qualquer texto. Focalizando seus pensamentos, você começou a pensar claramente sobre o que seus leitores necessitam saber.

Quando trabalhar seu objetivo, você poderá necessitar esclarecer a tarefa perguntando seu supervisor ou colegas, informações sobre a tarefa. Continue fazendo perguntas até que você tenha uma clara idéia de porque você está escrevendo e do que você quer conseguir porque isso ajudará a coletar a informação certa e se decidir como apresentá-la a seus leitores.

Se você tiver mais de um objetivo, classifique-os na ordem da prioridade.

3. Planeje as seções e as subseções que você necessita.

Com textos técnicos você deve apresentar sua informação aos leitores de maneira que eles possam:

- usar o relatório ou manual para a finalidade para qual ele foi solicitado;
- extrair os pontos principais sem necessariamente ler todo texto;
- encontrar facilmente a informação que os interessa;
- e absorver rapidamente a informação crucial que eles necessitam saber.

Se você não organizar bem seu documento, os leitores podem perder informação importante. É sua responsabilidade apresentar sua informação em uma maneira legível e bem organizada. Você deve fornecer sumários informativos, instruções claras e uma organização lógica para deixar seus leitores escolher as partes que eles querem ler.
Por o exemplo, pense numa boa página que você viu na Internet. Não é fácil de navegar e conseguir a informação que você quer rapidamente? Como os leitores não irão ler da página de abertura à última página, uma boa organização aqui é essencial. Isto também é verdade para um manual onde os leitores necessitem encontrar como reparar um problema ou um relatório onde o leitor queira encontrar a razão para uma decisão técnica.
Assim é uma idéia boa escrever as seções e as subseções que você necessita para planejar seu documento. Isto irá ajudá-lo a pensar sobre seu objetivo e a necessidades dos seus leitores, descartar informação desnecessária, reforçar a informação importante e assim por diante.

4. Evite começar com antecedentes, introdução ou metodologia.

Estes títulos incentivam-no a aquecer-se até a tarefa da escrita e a desperdiçar a parte a mais valiosa do original - a primeira página. Ao invés disso, use a página da abertura para apresentar a informação essencial. Por exemplo:

Abertura Convencional
Relate no software “FIREWALL” Antecedente O Grupo de Avaliação IT criou este relatório junto para examinar as maneiras alternativas de proteger os dados da empresa. Em particular, o conceito do software “FIREWALL”, definido como o software que pode ser usado para proteger uma organização dos vírus e de acesso não-autorizado em bancos de dados e o seu uso dentro da empresa é avaliado. A fim avaliar as alternativas disponíveis, seis avaliadores técnicos independentes foram instruídos sobre os bancos de dados da empresa, procedimentos existentes. Este relatório tira as conclusões dos seis avaliadores.

Informação Essencial
Software “FIREWALL” **Protegendo os dados da empresa.** O software “FIREWALL” é essencial para proteger as bancos de dados da empresa de vírus ou de acesso não-autorizado. Investindo $20.000 na última versão do software a empresa protegerá seus 30.000 registros e contas de clientes e estará protegido contra fraudes com cartão de créditos -- estimados em custar à indústria $2,5 bilhões por ano.

Uma vez que você escreveu suas seções e subseções, reveja-as. Retire aquelas que não são essenciais. Trabalhe então na melhor ordem (das seções e subseções) para deixar os leitores escolherem a informação que necessitam.

5. Escreva seus títulos usando verbos fortes e substantivos específicos

Quando você tem suas seções e subseções, dê-lhes títulos com verbos fortes, ativos e substantivos específicos. Dê particular atenção à adição de verbos fortes a seus títulos. Isto transforma a aparência e a sensação do documento e irá incentivá-lo a escrever em um estilo mais direto e mais interessante. Por exemplo:

Títulos Padrão	Títulos com verbos fortes e substantivos específicos
A mecanização da montagem de autos	Mecanizando a montagem de autos
1. Método Atual 2. Necessidade de uma mudança 3. Método Proposto 4. Depósito 5. Fábrica 6. Depósito de expedição 7. Escritório 8. Comparações de Custo 9. Recomendação	1. Como funciona a linha de montagem 2. Adotando uma linha de montagem mecanizada 3. Escolhendo o princípio “just-in-Time” 4. Armazém -- Mantendo Estoque Suficiente 5. Fábrica -- atualizando a malha de montagem 6. Depósito De Expedição -- Fins do prazo Da Ordem Da Reunião 7. Escritório -- verificando a

	economia de papeis 8. Custos e tempos de rotação melhorados 9. Adotando uma montagem mecanizada de autos

Os títulos ajudam a mantê-lo organizado e focalizado no tópico. Eles dividem a informação em itens pequenos, fáceis de manejar e mantêm-no perto do seu objetivo original e das necessidades de seus leitores.

6. Combine seu conteúdo com o conhecimento dos seus leitores.

Como sempre, seus leitores são “todo-importantes”. Escrever para o público ou escrever para especialistas irá alterar a quantidade de informação técnica que você pode incluir.

Se você estiver na dúvida, siga a abordagem mais simples. É muito melhor usar um pouco mais de tempo para explicar algo de maneira que todos possam compreender do que usar um jargão que é um atalho que aliena ou confunde alguns de seus leitores.

Entretanto, você ainda tem que incluir uma linha em algum lugar. Por exemplo, você pode ter que escrever para leitores técnicos e não técnicos. Suponha que você tem que explicar como funciona o mecanismo de refrigeração de um armazém. Você pode ter que assumir que ambas audiências - o perito e não perito - compreendem termos comuns tais como o selo do anel, valor do batente, termostato . Mas você pode necessitar explicar uns termos mais complexos, tais como a matriz da temperatura do refrigerador , mesmo se os leitores peritos conheçam os termos.

Escrita Técnica Pobre	Conciso e fácil de ler
Os interruptores de alavanca da série 15ÄTS, em um lote de 200 no total, eram sujeitos ao extremo das temperaturas causadas pela proximidade ao forno. Esta por sua vez causou a falha térmica porque a expansão do metal causou uma falha por meio de qual a conexão do metal fundiu. O calor do forno tem que estar acima de 600 graus Fahrenheit, antes que este efeito ocorra.	Acima de 200 interruptores automáticos de alavanca fundiram quando o teclado fundiu devido a temperatura do forno ter ultrapassado a 600 graus Fahrenheit.

Lembre-se, leitores podem geralmente usar alguns palavras ou termos do específico se o estilo do texto for conciso e fácil de ler.

7. Mantenha a informação específica ao invés de geral.

Você já viu leitores procurar num documento, usando uma caneta marcadora, para procurar as palavras chaves, os fatos e as figuras. Eles não destacam frases como: *Como você está ciente, a finalidade deste documento é ... a fim de...* Os leitores querem obter informação específica dos documentos técnicos. Por exemplo:

Geral	Específica
• precipitação pesada durante o período • calor excessivo • selecione a tecla apropriada	• quatro polegadas da chuva em 48 horas • 120 graus e Fahrenheit • clique Alt-B

Ao mesmo tempo em que você se previne de entrar em detalhes excessivos, substituir a informação geral pela informação específica, melhorará seus documentos técnicos. Por exemplo, se um gerente quiser saber porque a produção parou por uma hora na linha de montagem, o autor tem que decidir apenas quanto a mensagem deve ser específica.

Demasiado Geral

Os problemas apareceram em um número de áreas do dispositivo de transporte de estoque, que requereu a intervenção por um membro apropriadamente qualificado da equipe de funcionários, de maneira que a ação corretiva pode ser tomada.

Específico

Conforme a temperatura se elevou a 120 graus de Fahrenheit, o refrigerante para os rolos metálicos superaqueceu causando um atolamento na correia transportadora. Para manter a correia em funcionamento, um engenheiro mecânico teve que restaurar o temporizador e os rolos na correia transportadora, substitui o refrigerante e diminuiu a velocidade da correia em 25% para 200 pés por hora.

Detalhe Excessivo

Monitorando-se a temperatura viu-se uma elevação de 80,5 graus Fahrenheit a 124,5 graus Fahrenheit, causando problemas na temperatura do refrigerante. Como a temperatura ideal do refrigerante é de 80 graus Fahrenheit, o resultado foi uma expansão do refrigerante além de seu máximo nível de temperatura de 105 graus Fahrenheit. Isto por sua vez, causou uma falha da correia transportadora, que foi retificada pelo engenheiro mecânico, avaliando os exatos coeficientes de refrigeração necessários com uma possível temperatura ambiental acima dos níveis recomendados do fabricante.

Três ajustes reduzidos foram considerados, a saber reduzindo a velocidade da correia por 10%, por 20% e por 25%. Estes conduziriam a uma redução na velocidade in-line da linha de montagem de 80 pés, de 160 pés e de 200 pés por hora, respectivamente.

O ajuste ótimo foi de 25,32% da taxa precedente de 800 pés por hora. Entretanto, antes que este ajuste fosse feito, o engenheiro teve que substituir os 3,5 galões do refrigerante usado e restaurar 42 ou os 360 rolos na correia.

O quanto específico seu texto deve ser, depende do leitor e de sua razão para a escrever. Em nosso exemplo, se você estivesse tentando identificar a razão pela qual a correia parou, para que um gerente técnico necessitasse agir para parar a falha, você necessitaria entrar em detalhes técnicos da falha específica. Se você estiver escrevendo para o gerente não técnico, que quer saber porque há um problema e como você o reparou, a informação específica mostrada acima é o bastante.

Escolher o quanto específica sua informação deve ser é um problema constante para o escritor técnico. Recorde-se, você está tentando lançar a informação exatamente para suprir as necessidades do leitor. Foque na escrita e descreva a informação concreta sem vaguear em informação irrelevante.

8. Escreva em português compreensível (direto).

O bom texto, se é técnico ou geral, apresenta a informação relevante em um estilo claro. O texto técnico tem uma reputação tão pobre -- pergunte aos usuários o que pensam de manuais de computadores -- porque os escritores falham em usar um português claro, direto, compreensível.

O português compreensível é um estilo simples que qualquer um pode compreender. Você tem que controlar o comprimento da sentença, usar os verbos ativos, reduzir jargões desnecessários, fazer sua escrita específica e firme. Esta não é a maneira que nós aprendemos a escrever na faculdade ou no local de trabalho. A cultura da escrita acadêmica e de negócios e da escrita científica, são os estilos maçante, prolixo e passivo. Tome o seguinte exemplo; depois compare então o esboço no português, claro, compreensível.

Original	Esboço em português claro
De toda a página de um site, links podem ser encontrados, direcionando para outras páginas no mesmo site ou para outros sites, onde quer que eles estejam.. Especificamente, estes links são endereços que são chamados URL. Entretanto, o que é interessante para o visitante, não é o próprio endereço, e geralmente o endereço não é mostrado. Ao invés disso, o que você encontra é destacado no texto (sublinhando-o e indicando-o em uma outra cor, freqüentemente azul).	Você pode ligar toda a página a outras páginas no mesmo site ou sites diferentes. Estes endereços de URL, geralmente escondidos da vista, guiam o usuário à página correta. O usuário pode então clicar em qualquer texto sublinhado, mostrado freqüentemente em azul, e mais informação aparece.

Somente uma pequena porcentagem de documentos técnicos está no português claro. Estes são freqüentemente esboçados pelos “experts”, escritores profissionais, geralmente com treinamento jornalístico ou treinamento e experiência em edição. Quase cada escritor técnico necessita de ajuda para quebrar hábitos pobres de estilo. **A maneira a mais rápida de aprender escrever no inglês claro é usar o StyleWriter que edita o software. Este programa encontra os problemas da língua inglesa em sua escrita, destaca-os em seu relatório técnico e explica-o como editá-los. Eu uso StyleWriter para todos meus relatórios e recomendo-o altamente. >> Propaganda do software.**

9. Use verbos ativos ao invés de verbos passivos.

Usar verbos ativos é a primeira regra da boa escrita. Todas as autoridades numa boa escrita, incluindo grupos científicos e técnicos, recomendam verbos ativos ao invés de verbos passivos. Por que? Os verbos passivos são prolixos, ambíguos e maçantes. Os verbos ativos fazem sua escrita mais simples, mais menos inábil, clara e mais precisa. Eis aqui um exemplo:

Verbos Passivos	Verbos Ativos
A impressora QMS Magicolor 2 **é equipada** com duas interfaces, uma **é conhecida** como **interface paralela, a outra é conhecida** como a interface Ethernet. Qualquer que seja a conexão de interface necessária, você verá que o MS WINDOWS 98 **já estará preinstalado** e suas aplicações de software **são baseadas** nesta plataforma. (51 palavras)	A impressora QMS Magicolor 2 tem interfaces paralela e Ethernet. Qualquer que seja a conexão de interface necessária, as suas aplicações de software irão trabalhar no MS WINDOWS 98 já preinstalado. (31 palavras)

A escrita técnica está cheia de verbos passivos porque a maioria das pessoas aprende na terceira pessoa porque ela é supostamente mais objetiva. Esta é uma falsa noção. No exemplo seguinte, os passivos e os ativos são ambos **objetivos** -- mas as sentenças ativas soam mais naturais e são 29 palavras mais curtas.

Verbos Passivos	Verbos Ativos
A experiência **foi conduzida** de modo que o relacionamento entre as duas teorias pudesse **ser examinado** . Primeiramente, as culturas **foram preparadas** e então **examinadas** sob o microscópio para ver se alguma impureza poderia **ser encontrada** . Uma vez que a pureza das amostras podia ser estabelecida, elas **foram usadas** em seis testes independentes. (54 palavras)	A experiência examinou o relacionamento entre as duas teorias. Primeiro, o exame microscópico para impurezas isolou os exemplos puros usados posteriormente em seis testes independentes. (25 palavras)

Trocando seu estilo de verbos passivos para verbos ativos durante toda sua escrita, você enfrenta diversos problemas.

- **Você deve assinalá-los precisamente**. Freqüentemente os escritores perdem verbos passivos ou tentam mudar os verbos que são já ativos.
- **Você necessita medir seu uso de verbos passivos**. Um ou dois verbos passivos por página não arruinarão seu estilo, nove ou dez irão.
- **Você necessita saber trocar verbos passivos para verbos ativos**.

10. Mantenha o comprimento médio de sua sentença entre 10 a 20 palavras.

As sentenças longas fazem todo o documento difícil de ler. Em documentos técnicos mantenha o comprimento médio de sua sentença entre 10 a 20 palavras. Você pode reduzir para tão baixo quanto 10 ou 11 palavras se você estiver escrevendo instruções com muitas sentenças curtas, claras que dizem ao usuário o que fazer. Entretanto, se você começar a reduzir abaixo de 10 palavras, você provavelmente estará levando longe demais a técnica de sentenças curtas.

Compare estes exemplos:

Sentença Longa	Sentenças Mais curtas
Um destaque de um Web site é o desenvolvimento de dois tipos de sistemas consultivos eletrônicos -- peritos e técnicos onde ambos os sistemas informam o usuário sobre padrões fazendo uma série de perguntas, que determinam onde e que partes específicas do padrão se aplicam às atividades do usuário, ou se dirigindo a padrões complexos colocando em um local uma grande quantidade de informação sobre o padrão. (uma sentença -- 67 palavras)	O Web site oferece ambas as seções consultivas para peritos e técnicos. Estes explicam os padrões fazendo perguntas para encontrar se e como os padrões se aplicam ao usuário. Dirigem-se também a padrões complexos colocando toda a informação relevante em um lugar. (três sentenças -- total 42 palavras)

Às vezes, ajuda se você quebrar sentenças longas em uma lista.

Sentença Longa	Sentenças Mais curtas
Os registros de inventário físico podem precisamente ser mantido para transações de substituição pela redução do inventário do relatório de recepção e de requerido serviço de cliente para preparar um relatório dos artigos reparados que voltam ao inventário como uma recolocação para os artigos que foram emitidos ao cliente na substituição. (uma sentença -- 51 palavras)	Para manter registros precisos de inventário, para transações de substituição: 1. Reduza o inventário do relatório de recepção. 2. Peça aos Serviços de Clientes para preparar um relatório de produção em artigos reparados e liste no inventário os artigos substituídos enviados ao cliente. (três sentenças -- totalize 43 palavras) Muito mais claro!

11. Edite frases prolixas.

O palavreado desnecessário é o inimigo da boa escrita. Palavras e frases desnecessárias desordenam as sentenças e obscurecem o significado. Pela comparação, a economia das palavras é a marca da boa escrita. Você tem que aprender fazer cada contagem da palavra em originais técnicos. Você deve editar impiedosamente cortando toda a palavra. Tenha como objetivo um corte de 10 a 20 por cento das palavras em seu original.

Prolixo	Conciso
Para compreender e interpretar um applet, o browser deve ter uma máquina virtual de Java a sua disposição. Este é o caso, em particular com o Netscape Navigator e Internet Explorer, bem como com o HotJava da Sun. Entretanto, nós mencionamos já diversas vezes que muitos surfers (navegadores) ainda tem browsers mais velhos com os quais eles se sentem confortáveis. Sendo este o caso, se você usar Java você limitará o número dos visitantes que poderão ficar maravilhados com o que seus applet fazem. Além disso, os browsers têm uma opção da configuração que permita que (por razões da segurança, por exemplo) a máquina virtual de Java seja desligada. pessoas cautelosas fazem o uso freqüente desta opção. (116 palavras)	Os browsers tais como o Netscape Navigator, Internet Explorer e HotJava da Sun podem somente usar applet com as máquinas virtuais de Java. Se os Web surfers usarem browsers mais antigos, que não compreendam Java, ou desliguem a opção de Java por razões da segurança, você terá poucos visitantes em seu site. (52 palavras)

12. Use palavras simples ao invés de complexas.

Muitos escritores têm a dificuldade em manter sua mensagem simples e clara. Em vez de usar palavras do dia a dia, usam palavras complexas ou estranhas. Palavras simples, do dia a dia, ajudar-lhe-ão a entregar sua mensagem. Freqüentemente os escritores técnicos usam palavras tais como **adicional**, **indicar**, **iniciar** e **proliferar**, em vez das palavras simples **acréscimo** , **mostrar**, **começar** e **espalhar**.

Palavras Complexas	Palavras Simples
Como nós notamos na seção **precedente**, se você **adquirir opções adicionais** da impressora , tais como uma segunda bandeja, é **uma exigência** que você **verifique** sua correta instalação.	Como nós notamos na seção precedente, se você comprar o equipamento extra da impressora, tal como uma segunda bandeja da impressora, deve certificar-se de que você a instale corretamente.

13. Evite o jargão, especialmente:

● acrônimos e abreviaturas
● não-palavras (invenções...)

● palavras e frases abstratas

Os leitores odeiam jargão -- e os escritores técnicos têm uma reputação pobre para o jargão. É o problema mais mencionado em documentos técnicos e para o qual você tem que estar contra em defesa constante.

Jargão-montado	Jargão-livre
A maioria de revestimentos refratários até hoje, apresenta uma falta de confiabilidade quando submetidos à invasão de partículas de matéria no fluxo do propelente sob durações prolongadas de fogo.	O gás de exaustão eventualmente corroe o revestimento das cerâmicas existente.

Mais do que todo o outro problema de escrita, o uso de jargão depende das suas audiências. Escreva um manual para “Visual Basic” para usuários dessa linguagem e seu jargão técnico é um atalho à informação. O mesmo jargão técnico para alguém aprendendo “Visual Basic” faz o entendimento do assunto mais difícil. Àqueles com nenhuma experiência de “Visual Basic” o jargão técnico transforma-se uma floresta impenetrável de termos abstratos ou desconhecidos.

Entretanto, o jargão é mais do que um termo especial. Por exemplo:

Profissão	Exemplo
Computadores	Batch processing, JPEG e macros
Direito	affidavit, easement e surety (?)
Matemática	desvios duodecimal, rombóide e padrão
Medicina	angina, paralisia cerebral e tonsiloctomia

Cada uma destas profissões necessita destes termos especializados. Eles descrevem especificamente algo, mesmo se a palavra não está no vocabulário da pessoa média. Muitas das palavras estão em um bom dicionário e todos estão em seu CORRETOR DE ORTOGRAFIA (no Word ou similar). Assim sendo, use tais termos livremente, oferecendo explanações se você esperar que seus leitores possam ter problemas de compreensão. Por exemplo, um médico pôde explicar a necessidade para uma tonsiloctomia a um paciente dizendo, “ Você necessitará entrar no hospital para que uma operação que remova suas amídalas”. Mas para usar tal explanação em um relatório aos seus ou ao de seus colegas, seria desnecessário.

13. Evite acrônimos e abreviaturas

A forma mais comum e a mais irritante do jargão é o uso excessivo dos acrônimos e das abreviaturas. Pergunte a leitores o que eles não gostam em todo texto técnico e dirão o jargão. Peça que lhe dêem um exemplo e dirão: “todas aquelas abreviaturas”. Eis aqui algumas abreviaturas de um manual de computador. Quanto delas você conhece?

Abreviatura	Significado
CRA	Camera-ready Artwork
DPI	Dots per inch (Pontos Por Polegada)
Dtp	Desktop Publishing
PMS	Paint Matching System
Sc	Spot Color
UGD	User Guide Documentation

Quantos você acertou? Dois de seis? Provavelmente DPI para Dots Per Inch (pontos por a polegada) e o DTP para o Desktop Publishing porque são termos em uso na indústria. Muitas pessoas não reconheceriam estes dois. Quanto para a CRA, Câmera-Ready Artwork seria melhor. O SC para Spot Color é um formulário encurtado desnecessário e UGD para a User Guide Documentation é prolixo para o manual do usuário .

Estão aqui as regras para manter acrônimos e abreviaturas sob controle:

- **Use a abreviatura sem explanação, se todos a conhecem**.
  IBM, USA, Washington DC, BMW, PhD, SP, Dr, etc

- Nota: evite usar uma abreviatura se ela é comumente entendida como um termo e você quer que ela tenha outro significado. Para o exemplo, não use PC para Politicamente Correto ou para o Conselho de Privy, porque a maioria das pessoas pensa nele como o Personnal Computer (computador pessoal).

- **Use de dez a vinte dos mais comuns e entendidos acrônimos em sua organização, sem explanação ao escrever internamente (para a empresa).** Prefira a forma completo e a forma encurtada da palavra ao escrever para outras audiências e especialmente se escrever para o público.

- **Use a forma encurtada da palavra para evitar a maioria de abreviaturas.**
  Kennedy Space Center torna-se Center -- não KSC

- **Use o bom senso**. Se a abreviatura for melhor na forma encurtada e não causar nenhum problema para alguns de seus leitores, use-a livremente. Por exemplo, se você está escrevendo um panfleto sobre Planos Pessoais de Igualdade e a palavra “plano” poderia confundir ou se tornar cansativa, é melhor usar a forma encurtada PPI.

- **Limite seu uso de formas encurtadas a um ou a dois em todo o documento, não importa o qual seu comprimento**.

- **As abreviaturas a evitar são aquelas que você pensa que é necessário explicar entre parêntesis a primeira vez que você as usa**. Cada vez que você faz isto, você faz um teste de memória para seu leitor. Nós testamos isto pedindo que dez gerentes leiam um memorando de duas páginas com as duas abreviaturas explicadas na primeira página. Quando viraram a página e leram as abreviaturas, nós perguntamos-lhes o que eles entenderam das abreviaturas. Somente uma pessoa indicou corretamente o que entendeu -- uma taxa de falhas de 95%.

- **Use seu SPELLING CHECKER para encontrar acrônimos e abreviaturas -- é um lembrete constante que você pode usar excessivamente**. Se você quiser encontrar os acrônimos e abreviaturas usadas em sua organização, olhe os dicionários que fazerm parte do seu processador de palavra (Word e similares).

- **Lembre-se que usar abreviaturas e acrônimos pode ser entendido horrivelmente errado na mente do leitor**. No Inglaterra, há um acrônimo no uso comum chamado PMT para a "pre-menstrual tension" (tensão pré menstrual) -- o equivalente nos Estados Unidos é pre-menstrual syndrome. Um coordenador escreveu uma vez para uma cliente, afirmando -- "eu pretendo visitá-la e inspecionar seu PMT no mês seguinte." Na realidade, ele estava se referindo a Pole-Mounted Transformer.

Evite não-palavras
Evite as palavras que não existem quando você escrever. Se seu Corretor Ortográfico destacar uma palavra como rotacionar, autoized, groupware ou o helpware em seu original, a possibilidade é de que você está vagueando no mundo do jargão do escritor. Mantenha as palavras que as pessoas compreendem ou ao menos podem consultar num dicionário padrão -- seus leitores agradecê-lo-ão pelo esforço.

Evite palavras e frases abstratas
Um hábito que você deve evitar, comum à maioria dos escritores técnicos, é o uso abusivo de palavras abstratas. Aqui está uma lista das mais comuns a evitar em sua escrita.

Palavras abstratas a evitar na escrita técnica			
atividades	dispositivos	entradas	setores
amenidades	elementos	operações	estruturas
amenity	facilidades	saídas	sistemas
aspectos	fatores	processos	variáveis
conceitos	funções	recursos	

Por exemplo, o que é um **dispositivo**, uma **saída** ou uma **facilidade?** . Tais palavras são tão abstratas que elas se tornam sem sentido para o leitor. Junte-as, como **dispositivo de saída** e você tem o jargão imediato para a palavra **impressora**.

14. Mantenha os termos técnicos a um mínimo.

Embora um vocabulário técnico de especialista seja necessário, não deixe isto ser uma desculpa para usar a palavra técnica impensadamente. Por exemplo, em um manual usado para editoração eletrônica, você poderia usar termos como **fólio** , o **recto** e **verso**. Mas por que? Pode ser usado simplesmente **página** ou o **número de página**, a **página da direita** (recto) e a **página da esquerda** (verso) são mais fáceis para o leitor entender.

---

15. Use exemplos e ilustrações.

Quando você escreve sua informação técnica, lembre-se de usar exemplos, ilustrações e analogias para explicar informações complicadas ou idéias novas. Por exemplo:

- O sistema operacional de seu computador é como a ponte de comando de um navio, o centro de controle para tudo que acontece em sua máquina.

Um exemplo ou uma ilustração simples pode ajudar muito a fazer compreensível a escrita técnica.

---

16. Use diagramas, fluxogramas e gráficos.

O ditado de que um **retrato vale por mil palavras** é verdadeiro. Um bom diagrama, fluxograma ou gráfico podem apresentar a informação rapidamente o que provavelmente usaria dez sentenças para explicar. Click para ver um diagrama mostrar a embreagem do carro. Tal diagrama faz toda a explanação ou descrição técnica distante mais fácil de compreender.

17. Use um bom layout de página (disposição do texto, figuras, etc) para atrair a atenção à informação técnica chave.

Uma boa disposição pode ajudar a guiar os leitores à informação chave. Por exemplo, quando você escrever instruções do que o leitor deve fazer, use afirmações numeradas destacadas (em negrito). Eis aqui um exemplo da boa disposição e dos diagramas que fazem a fácil de encontrar seu caminho em um conjunto de instruções.

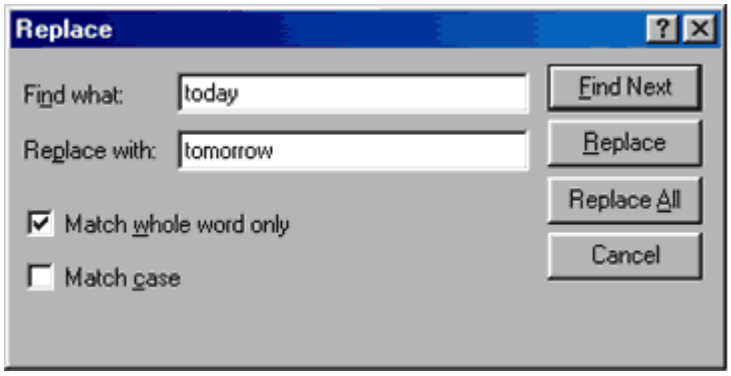
Mudando Texto

”Substituir”, no Menu Localizar, deixa-o encontrar o texto e substituí-lo com o novo texto. Você pode encontrar e mudar todas as ocorrências do texto automaticamente, ou você pode decidir-se se mudar cada ocorrência conforme o programa encontra-as.

Para encontrar e selecionar o texto

1. Coloque o cursor onde você quer começar sua busca.
Se você quiser fazer mudanças somente em parte do documento, selecione essa parte primeiramente.

2. Escolha “Replace” do menu “Find”.



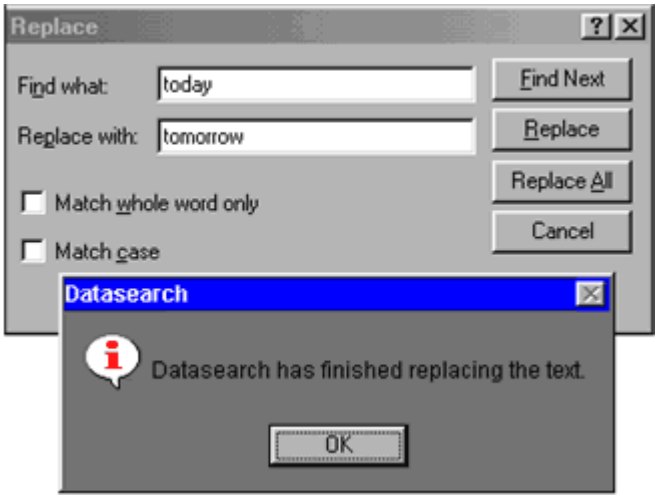
3. Digite o texto que você quer encontrar na caixa “Find what”.

4. Digite o texto que você quer substituir na caixa “Replace with”.

- **Selecione “Match whole Word only” somente se você quer encontrar palavras inteiras somente.**
- **Selecione “Match case” se você quiser procurar por palavras com capitalização exata.**

5. Click sobre “Find next”, “Replace”, ou “Replace All” para começar a busca.

6. Click a tecla “Cancel”ou “OK” para terminar.



---

18. Teste seus documentos com os leitores pretendidos.

Para muitos documentos técnicos você necessita testá-los no público alvo. Mostre aos usuários as instruções e peça para eles aplicarem. Retrabalhe qualquer área do documento aonde os usuários demonstraram demora em executá-la. Repense, redesenhe e reescreva qualquer área que confunda os usuários. Certifique-se que todos os usuários podem ir do começo de cada instrução ao fim sem vacilar.

Tal teste com os leitores mostrará maneiras de melhorar os documentos que mesmo os melhores escritores técnicos não teriam descoberto.

Texto em inglês (original):

http://www.technical-writing-course.com/

Texto em português (traduzido pelo Google):

http://translate.google.com/translate?hl=pt-BR&sl=en&u=http://www.technical-writing-course.com/&prev=/search%3Fq%3Dtechnical-writing-course%26hl%3Dpt-BR%26lr%3D%26ie%3DUTF-8